

# Regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych dla Użytkowników



## § 1. Przedmiot Regulaminu


Regulamin określa zasady świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników przez spółkę prowadzącą działalność pod firmą P4 spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie przy ul. Wynałazek 1, 02-677 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzone

go przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000217207, o numerze NIP: 951-21-20-077, zwaną dalej Operatorem albo P4. Operator prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu: 92).

## § 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

<b>Aktywacja</b>	czynność Użytkownika polegająca na nabyciu Karty SIM/USIM Operatora, Udostępnieniu danych i na wykonaniu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi określonej w Cenniku (w szczególności wysłaniu SMS, MMS).
<b>Cennik</b>	cennik Usług Telekomunikacyjnych P4 Sp. z o.o. stanowiący wykaz Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług świadczonych przez Operatora wraz z zestawieniem rodzajów i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania.
<b>Doładowanie</b>	stan inicjujący pełne korzystanie przez Użytkownika z usług P4 przez zwiększenie/nabycie limitu jednostek rozliczeniowych w wyniku wniesienia opłaty za usługi.
<b>Hasło</b>	poufny ciąg znaków dostępny wyłącznie dla Użytkownika, który udostępnił dane, bądź dla Użytkownika, którego dane zarejestrowane są w systemach informatycznych Operatora zgodnie z procesem rejestracji danych, obowiązującym do dnia 19 lipca 2010 r., i umożliwiający jego identyfikację dla potrzeb skorzystania z usług świadczonych przez Obsługę Klienta, jak również w celu dokonywania przez Użytkownika innych czynności związanych z Umową.
<b>Kanały Zdalne</b>	Kanały Zdalne – środki komunikacji elektronicznej umożliwiające wymianę informacji pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem na odległość, w szczególności poczta elektroniczna, SMS, a także strona internetowa Operatora.
<b>Karta Udostępnienia Danych</b>	formularz, za pomocą którego Użytkownik może dokonać udostępnienia na rzecz Operatora swoich danych.
<b>Karta SIM/USIM</b> 	karta z mikroprocesorem stanowiąca własność Operatora, udostępniona Użytkownikowi przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej Operatora oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: Numer MSISDN, osobisty numer identyfikacyjny – Kod PIN, i kod odblokowujący – Kod PUK.
<b>Karta Zdrapka</b>	zasłonięty ścieralną substancją i wydrukowany na specjalnej karcie kod umożliwiający zwiększenie wartości konta przypisanego do Karty SIM/USIM.
<b>Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny)</b>	osobisty kod cyfrowy zapewniający Użytkownikowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy uzyskiwaniu dostępu do Usług Telekomunikacyjnych.
<b>Kod PUK (osobisty szyfr odblokowujący)</b>	osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.
<b>Obsługa Klienta (OK)</b> 	jednostki w strukturze organizacyjnej Operatora, których zadaniem jest udzielanie Użytkownikowi pomocy oraz informacji niezbędnych do realizacji Umowy.

<b>Okres ważności połączeń przychodzących</b>	określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania o danej wartości, w ciągu których Użytkownik może doładować konto, odbierać połączenia, kontaktować się z Obsługą Klienta lub numerami alarmowymi.
<b>Okres ważności połączeń wychodzących</b>	określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania konta Użytkownika o danej wartości, w ciągu których Użytkownik może inicjować połączenia.
<b>Ostatni dzień ważności konta Użytkownika</b>	ostatni dzień Okresu ważności połączeń przychodzących.
<b>Oferta Promocyjna</b>	dokument zawierający warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych inne niż określi one w Regulaminie i w Cenniku.
<b>Operator Zagraniczny</b>	operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową.
<b>Pakiet Złotówek</b>	określona liczba jednostek rozliczeniowych przyznana w ramach danego Doładowania konta lub w ramach Zestawu Startowego.
<b>Punkty Sprzedaży P4</b>	sklepy firmowe P4, autoryzowane przez P4 sklepy oraz punkty obsługi Abonentów i Użytkowników, w których oferowane są usługi P4.
<b>Prawo Telekomunikacyjne</b>	ustawa z 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity Dz.U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.).
<b>Regulamin</b>	niniejszy dokument.
<b>Udostępnienie danych</b>	czynność Użytkownika polegająca na przekazaniu w Punkcie Sprzedaży P4 lub w inny dopuszczony przez P4 sposób danych w celach określonych w niniejszym Regulaminie.
<b>Sieć Telekomunikacyjna</b>	sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
<b>Telefon</b> 	aparat telefoniczny lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/USIM korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.
<b>Umowa</b>	umowa o świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych zawarta między Operatorem a Użytkownikiem, której integralną część stanowią: Regulamin, Cennik oraz warunki promocyjne związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik, określone m.in. w regulaminach promocji.
<b>Usługa Telekomunikacyjna</b>	usługa w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego świadczona Użytkownikowi przez Operatora.
<b>Użytkownik</b>	osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę poprzez Aktywację oraz korzysta z usług Operatora przy wykorzystaniu Karty SIM/USIM.
<b>Użytkownik, który udostępnił dane</b>	Użytkownik, który dokonał Udostępnienia danych na rzecz Operatora w procesie udostępnienia danych zgodnie z niniejszym Regulaminem.
<b>Zestaw Startowy</b>	Karta SIM/USIM wraz z określonym Pakietem Złotówek.
<b>Zużycie</b>	wykorzystanie przez Użytkownika określonej liczby jednostek rozliczeniowych z Pakietu Złotówek.

### § 3. Umowa, Udostępnienie danych, zmiana Użytkownika

- Umowa zostaje zawarta z chwilą Aktywacji.
- Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba że strony postanowią inaczej.
- W celu dokończenia procesu Aktywacji, po dokonaniu zakupu Karty SIM/USIM, osoba chcąc rozpocząć korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych zobowiązana jest do Udostępnienia danych.
- W przypadku osób fizycznych udostępnieniu podlegają:
  - imię i nazwisko;
  - numer PESEL, jeżeli osoba udostępniająca dane go posiada, albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu.
- W przypadku pozostałych osób udostępnieniu podlegają:
  - nazwa;

- b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP, lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim.
6. Po Udostępnieniu danych P4 potwierdza zgodność otrzymanych danych z danymi zawartymi odpowiednio:
    - a) w dokumencie potwierdzającym tożsamość osoby fizycznej;
    - b) we właściwym rejestrze osób prawnych lub jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej.
  7. P4 może również potwierdzić zgodność otrzymanych danych drogą elektroniczną z wykorzystaniem:
    - a) środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym banku krajowego;
    - b) danych weryfikowanych za pomocą bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego za pomocą ważnego kwalifikowanego certyfikatu;
    - c) środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym dostawcy usług telekomunikacyjnych, jeżeli dane Użytkownika zostały już zweryfikowane w związku z inną umową;
    - d) środków identyfikacji elektronicznej służących do uwierzytelniania w systemie teleinformatycznym, który spełnia wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 20a ust. 3 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. z 2014 r., poz. 1114, oraz z 2016 r., poz. 352).
  8. P4 rozpoczyna świadczenie Usług Telekomunikacyjnych po potwierdzeniu udostępnionych danych z danymi zawartymi odpowiednio w dokumentach, o których mowa w § 3 ust. 6 Regulaminu.
  9. Użytkownik, który udostępnił dane, oraz Użytkownik, którego dane zarejestrowane są w systemach informatycznych Operatora zgodnie z procesem rejestracji danych, obowiązującym do dnia 19 lipca 2010 r., zbywający Kartę SIM/USIM, zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia P4 o tym fakcie ze wskazaniem danych nabywcy Karty SIM/USIM.
  10. Operator może odmówić przyjęcia danych udostępnionych przez Użytkownika albo zażądać określonych przez niego dokumentów i wyjaśnień od Użytkownika, jeżeli udostępnione dane wywołują wątpliwości co do ich prawdziwości lub gdy Użytkownik korzysta z usług w sposób niezgodny z Regulaminem.
  11. Użytkownik ma możliwość Doładowania konta poprzez wykonanie czynności wskazanych przez Operatora (podanych na stronie internetowej WWW Operatora oraz w materiałach informacyjnych Operatora), w szczególności poprzez wprowadzenie do Telefonu unikalnej kombinacji cyfr umożliwiającej zwiększenie wartości Pakietu Złotówek albo, jeżeli istnieje taka możliwość w danym Punkcie Sprzedaży P4, w formie gotówkowej.

12. Nieprzestrzeganie przez Użytkownika zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania może spowodować dezaktywację Karty SIM/USIM, a ponowna jej aktywacja będzie wymagała wniesienia przez Użytkownika opłaty na zasadach i w kwocie ustalonych w Cenniku.

---

#### § 4. Zakres usług

1. Operator świadczy usługi głosowe, SMS i MMS, transmisji danych oraz usługi dodatkowe w ramach Pakietu Złotówek wynikającego z Doładowania.
2. Operator może świadczyć usługi z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnej innych operatorów krajowych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.
3. Użytkownicy za pośrednictwem Sieci Telekomunikacyjnej mają dostęp do sieci telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych, z którymi Operator ma zawarte stosowne umowy.
4. Aktualna lista operatorów krajowych i Operatorów Zagranicznych, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, oraz lista krajów dostępne są w Punktach Sprzedaży P4 oraz na stronie internetowej WWW Operatora. Operator może korzystać z sieci telekomunikacyjnej wybranych operatorów lub – w przypadku terytorium Polski – świadczyć Usługi Telekomunikacyjne wyłącznie w oparciu o własną sieć.
5. W przypadku korzystania z dostępu do sieci innych operatorów jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych może odbiegać od jakości Usług Telekomunikacyjnych świadczonych w oparciu o własną sieć Operatora.
6. Usługi Telekomunikacyjne i inne usługi świadczone na podstawie Umowy przez Operatora wraz z opłatami, a także koszty usług serwisowych określa Cennik.
7. Cennik wraz z Regulaminem dostępne są w punktach sprzedaży Operatora oraz na stronie internetowej WWW Operatora.
8. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w ramach istniejących możliwości technicznych, o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
9. Usługi Telekomunikacyjne świadczone są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
10. Operator stale rozwija zakres Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Użytkowników. Zakresy usług dostępnych w miejscach, w których możliwe jest korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych Operatora, mogą się nieznacznie różnić od siebie. Szczegółowe informacje na temat zakresu dostępnych Usług Telekomunikacyjnych można uzyskać na stronie internetowej WWW Operatora.
11. Po upływie Okresu ważności połączeń przychodzących dostęp do informacji zawartych na Karcie SIM/USIM może zostać zablokowany.
12. Na żądanie Użytkownika, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza podstawowy wykaz wykonanych

- Usług Telekomunikacyjnych obejmujący wyłącznie Usługi Telekomunikacyjne wykonane po dniu złożenia powyższego żądania, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
13. Na pisemne żądanie Użytkownika, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
  14. Na żądanie Użytkownika, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych obejmujący Usługi Telekomunikacyjne wykonane w miesiącach poprzedzających miesiąc, w którym Użytkownik zgłosił żądanie, z zastrzeżeniem, że Operator może wyłącznie dostarczyć szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających datę złożenia Żądania i z zastrzeżeniem ust. 14.
  15. Użytkownik jest uprawniony do żądania szczegółowego wykazu wykonanych Usług Telekomunikacyjnych wyłącznie za okres, w którym Operator posiada udostępnione dane Użytkownika w sposób opisany w niniejszym Regulaminie.
  16. Wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są listem zwykłym na adres korespondencyjny wskazany przez Użytkownika albo są przekazywane Użytkownikowi w inny zaakceptowany przez niego sposób, w szczególności za pomocą Kanałów Zdalnych.
  17. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
  18. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:
    - a) w przypadku gdy numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych są zajęte, P4 może skierować połączenia na numer alarmowy 112;
    - b) w przypadku gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmin jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
  19. W przypadku połączeń na numery alarmowe Operator gromadzi dane o lokalizacji Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu gromadzone są tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą.
  20. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w regulaminach Ofert Promocyjnych lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych usług bądź aplikacji, jeżeli Operator wprowadził takie ograniczenia.
  21. Operator stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej Sieci Telekomunikacyjnej.
  22. Szczegółowe informacje w zakresie niestanowiącym tajemnicy przedsiębiorstwa dotyczące wpływu tych procedur na jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych prezentowane są na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl). Operator może stosować środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług. Procedury i środki opisane powyżej nie powinny wpływać negatywnie na jakość usług dostępu do Internetu oraz prywatność użytkowników końcowych. Środki, które może stosować Operator w odniesieniu do usługi dostępu do Internetu, nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości transmisji.
  23. Operator może stosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone w ust. 20 powyżej, w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
    - a) zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega Operator, jak również z dotyczącymi Operatora orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
    - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników, w szczególności:
      - wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
      - przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
    - c) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodź skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo).
  24. Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości usługi dostępu do Internetu.
  25. Minimalna oferowana jakość usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej:

<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
zły	słaby	akceptowalny	dobry	doskonały
  26. W przypadku gdy Użytkownik za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Operator oferuje pakiety transmisji danych. Użytkownik ma możliwość uruchomienia pakietów i kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez kontakt z Obsługą Klienta, wybranie i zatwierdzenie na klawiaturze Telefonu kodu (kod jest ciągiem znaków specjalnych dostępnym w Regulaminach Ofert Promocyjnych, w ramach których

Użytkownik zawarł Umowę lub w poszczególnych regulaminach usług pakietowych transmisji danych lub za pośrednictwem serwisu Play24 ([www.24.play.pl](http://www.24.play.pl)). W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Operator niezwłocznie informuje Użytkownika o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS lub notyfikacji (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Telefon). Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepływności danych w kierunku do Użytkownika i od Użytkownika (downlink/uplink na poziomie 16 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych).

26. Prędkości usługi dostępu do Internetu oraz przepływności aplikacji i serwisów wykorzystywanych przez Użytkownika w usłudze dostępu do Internetu mają bezpośredni wpływ na ilość danych wysyłanych i odbieranych przez Użytkownika, co może w niektórych przypadkach doprowadzić do osiągnięcia limitu transmisji danych.
27. Prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:

16–32 kbps	zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej za pomocą komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
1–2 Mbps	pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
5–8 Mbps	umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę)

28. Pozostałe parametry jakości usługi dostępu do Internetu, takie jak np. opóźnienie i jego zmienność (tzw. jitter), mają istotny wpływ w szczególności na aplikacje realizujące telefonię IP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
29. Operator wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mbps, albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mbps, albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3.
30. Informacje wskazane w ust. 26 i 28 powyżej to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików oraz wraz z rozwojem technologii i standardów).
31. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (U 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego

internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (U nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (dalej „Rozporządzenie o otwartym Internecie” wynosi 50 Mbps dla danych pobieranych i 10 Mbps dla danych wysyłanych. Cennik, Umowa, regulamin Oferty Promocyjnej lub inny regulamin Operatora mogą określać inną wysokość szacunkowej prędkości maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie.

32. Na możliwą do osiągnięcia w danym momencie prędkość wymiany danych wpływają m.in. następujące warunki: technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta użytkownik końcowy, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej (odległość od stacji bazowej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody), maksymalna prędkość, rodzaj technologii i pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji obsługiwane przez urządzenie użytkownika końcowego oraz warunki atmosferyczne, jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall).
33. Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości wskazanej w Regulaminie wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Operator i może nie być możliwe poza własną infrastrukturalnie Siecią Telekomunikacyjną Operatora.
34. Z uwagi na przesłanki wskazane w ust. 31 i 32 powyżej, w wielu przypadkach osiągnięcie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.
35. Operator może świadczyć usługi specjalistyczne inne niż usługa dostępu do Internetu, które mogą wpłynąć na jakość usługi dostępu do Internetu z uwagi na korzystanie przez te usługi z tych samych zasobów Sieci Telekomunikacyjnej. Operator jest przy tym zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci Telekomunikacyjnej była wystarczająca do świadczenia tych usług oprócz usług dostępu do Internetu i żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z usług specjalistycznych przez Użytkownika w wielu przypadkach będzie skutkowało pogorszeniem parametrów usługi dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą zamieszczone w dokumentach umownych dotyczących poszczególnych usług specjalistycznych.
36. Operator realizuje komunikację z elementami sieci Internet w oparciu o protokół komunikacyjny IP wersji czwartej (Internet Protocol v4), co nie wyklucza możliwości wspierania nowszych wersji protokołu IP.
37. Roszczenia opisane w § 5 poniżej oraz informacje o zasadach dochodzenia roszczeń opisane w § 8 poniżej mają

odpowiednie zastosowanie również w przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usług a wykonaniem Umowy zgodnie z postanowieniami ust. 20-22 i 25-34 powyżej, co nie wyłącza odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w pozostałym zakresie.

38. Informacje na temat potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczonymi przez Operatora Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym na temat sposobów ochrony bezpieczeństwa i prywatności, są publikowane na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).

---

## § 5. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi Telekomunikacyjnej, chyba że jej niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, winy Użytkownika lub nieprzestrzeżenia przez Użytkownika postanowień Regulaminu, Umowy lub wymagań związanych z Ofertami Promocyjnymi.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usług Telekomunikacyjnych podczas realizowania przez Użytkownika połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych.
3. Operator nie ponosi również odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych wynikającą z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI przez Telefon używany przez Użytkownika, który nie posiada znaku zgodności z zasadniczymi wymaganiami oraz nie obsługuje poszczególnych rodzajów Usług Telekomunikacyjnych.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Operator:
  - a) ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Użytkownika szkody, przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej;
  - b) w przypadku Użytkowników niebędących Konsumentami wyłącza się możliwość dochodzenia naprawienia szkody z tytułu utraconych korzyści.
5. W przypadku przerwy w świadczeniu wszystkich Usług Telekomunikacyjnych trwającej dłużej niż 24 godziny Użytkownik może żądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 wartości średniego Zużycia z 3 ostatnich miesięcy kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Użytkownik pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.
6. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych dostępnych dla Użytkowników Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego Zużycia dotyczącego tych usług z 3 ostatnich miesięcy

kalendarzowych od daty wniesienia reklamacji, a w przypadku, gdy Użytkownik pozostaje stroną Umowy krócej niż 3 miesiące – średniego Zużycia z okresu, w jakim Użytkownik pozostaje stroną Umowy, za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny przerwy.

7. Kary określone w ust. 5 i 6 powyżej nie podlegają kumulacji oraz – w przypadku Konsumentów – nie wyłączają możliwości dochodzenia na zasadach ogólnych naprawienia szkody z tytułu wszelkich przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w pełnej wysokości, w tym przenoszącej wysokość zastrzeżonych kar umownych.
8. W przypadkach, o których mowa powyżej, Użytkownik nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o odszkodowanie oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Użytkownika korzystającego z Usług Telekomunikacyjnych i innych usług;
  - b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Użytkownika znajdujących się w Telefonie oraz urządzeniach do niego przyłączonych;
  - c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Użytkownika zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Telefonu oraz urządzeń do niego przyłączonych.
10. P4 nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają infrastrukturę Sieci Telekomunikacyjnej oraz teleinformatycznej Operatora.
11. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Użytkownika i innych danych Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Użytkownika podczas kontaktu Użytkownika z Operatorem.

---

## § 6. Zobowiązania Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązuje się:
  - a) do niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących albo mogących powodować zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci teleinformatycznej Operatora oraz sieci Internet;
  - b) nie kierować bez zgody Operatora do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Użytkownika ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych; realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanym dalej Urządzeniami FCT), w których wykorzystywane będą karty SIM/USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, co wymaga uzyskania od Operatora uprzedniej pisemnej zgody;

- c) do korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem.
2. Użytkownik zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Użytkownik odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK lub Hasła.
3. Użytkownik, który udostępnił dane, powinien niezwłocznie poinformować telefonicznie Obsługę Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM.
4. Operator po przyjęciu informacji od Użytkownika, o którym mowa w ust. 3 powyżej, niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.
5. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Obsługi Klienta wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
6. W przypadkach wymienionych w ust. 3 Użytkownik, o którym mowa w ust. 3 powyżej, może wymienić Kartę SIM/USIM na warunkach określonych w Cenniku.

---

## § 7. Zobowiązania Operatora

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Użytkownika usług na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie.
2. Karta SIM/USIM wydana Użytkownikowi stanowi własność Operatora do chwili zaprzestania świadczenia usług.
3. Operator zobowiązuje się do przyjmowania Udostępnienia danych przez Użytkownika na warunkach określonych w § 3 Regulaminu.
4. Operator zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania reklamacji na warunkach określonych w § 8 Regulaminu.

---

## § 8. Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy pisemnie na adres korespondencyjny Operatora, telefonicznie za pośrednictwem Obsługi Klienta, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem strony internetowej Operatora.
2. Za dzień wniesienia reklamacji telefonicznej przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Obsługi Klienta.
3. Za dzień wniesienia reklamacji pisemnej przyjmuje się dzień wpływu pisma reklamacyjnego na adres

korespondencyjny Operatora, datę wskazaną w potwierdzeniu przyjęcia wiadomości elektronicznej wysłanej na adres poczty elektronicznej Obsługi Klienta lub datę wskazaną na formularzu przyjęcia reklamacji dostępnym na stronie WWW Operatora.

4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży P4 Użytkownik otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji do Obsługi Klienta pisemnie lub za pomocą Kanału Zdalnego Użytkownik otrzymuje w terminie 14 dni potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia zwalnia Operatora z obowiązku potwierdzenia wniesienia reklamacji. Operator potwierdza wniesienie reklamacji:
  - a) na papierze;
  - b) za zgodą reklamującego w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej;
  - c) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których reklamujący złożył reklamację, chyba że reklamujący wskazał inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
5. Reklamacja powinna określać:
  - a) imię i nazwisko lub nazwę Użytkownika wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
  - b) przedmiot reklamacji oraz czas, w którym miał miejsce przedmiot reklamacji;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) numer MSISDN, którego reklamacja dotyczy;
  - e) w przypadku gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności, wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do przesłania wpłaty albo wniosek o zwrot żądanej kwoty poprzez zwiększenie wartości Pakietu Złotówek;
  - f) czytelny podpis Użytkownika w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa Telekomunikacyjna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Użytkownika w terminie wskazanym w ust. 7.
7. Jeżeli przedmiotem reklamacji jest niewykonana lub nienależycie wykonana usługa lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej usługi, to obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony od momentu wniesienia przez Użytkownika reklamacji spełniającej wymagania określone w ust. 4 powyżej do momentu rozpatrzenia reklamacji.
8. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym

- terminie jest uznawana za uwzględnioną. Odpowiedź udzielana jest:
- a) na papierze;
  - b) za zgodą reklamującego w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej;
  - c) za pośrednictwem tego samego środka komunikacji elektronicznej albo adresu poczty elektronicznej, z wykorzystaniem których reklamujący złożył reklamację, chyba że reklamujący wskazał inny środek komunikacji elektronicznej albo adres poczty elektronicznej.
9. Po otrzymaniu od Operatora odpowiedzi na reklamację, w której Operator nie uwzględnił roszczeń Użytkownika w całości lub w części, Użytkownik ma prawo wedle własnego uznania:
- a) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
- albo
- b) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację do Działu Rozpatrywania Odwołań w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi w trybie przewidzianym dla wnoszenia reklamacji opisanym w ust. 5 powyżej.
10. Prawo do dochodzenia odszkodowania przez Użytkownika z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych lub innych usług przysługuje Użytkownikowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uznaje się za wyczerpaną w momencie otrzymania przez Użytkownika odpowiedzi na reklamację zgodnie z ust. 8 powyżej.
11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji kwestionowana kwota podlega zwrotowi zgodnie z dyspozycją określoną w treści reklamacji, z zastrzeżeniem § 10 ust. 2 Regulaminu. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata z tytułu usługi wykazu szczegółowego uiszczona za miesiąc, w którym usługa telekomunikacyjna była niewykonana lub nienależycie wykonana, jest zwracana Użytkownikowi poprzez Doładowanie, chyba że strony ustalą inaczej.

## § 9. Obsługa Klienta

1. Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych usług za pomocą Obsługi Klienta.
2. Użytkownicy mają możliwość:
  - a) kontaktu z Obsługą Klienta,
  - b) korzystania z usług obsługi posprzedażnej w godzinach pracy Punktów Sprzedaży P4.

3. Obsługa Klienta może dotyczyć:
  - a) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
  - b) obsługi Telefonów, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
  - c) przyjmowania reklamacji,
  - d) realizacji zleceń jednorazowych (dla Użytkowników, którzy udostępnili dane),
  - e) realizacji zleceń stałych (dla Użytkowników, którzy udostępnili dane),
  - f) trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych.
4. Autoryzacja Użytkowników jest dokonywana za pośrednictwem Hasła lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości.
5. Jeżeli dane Użytkownika zawarte w zgłoszeniu nie są wystarczające do identyfikacji lub poprawnego obsłużenia zgłoszenia Użytkownika, Operator zastrzega sobie prawo do telefonicznej weryfikacji danych Użytkownika.
6. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Użytkownika budzi wątpliwości. Prawidłowa identyfikacja jest warunkiem realizacji obsługi Użytkownika przez Obsługę Klienta.
7. Użytkownik zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego Hasła, a także nie udostępniać Hasła osobom trzecim. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Hasła przez osobę trzecią. Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Hasła osobom trzecim.
8. Operator może rejestrować treść połączeń z Obsługą Klienta w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Użytkownika i usprawniania obsługi Użytkownika.

---

## § 10. Wygaśnięcie i wypowiedzenie Umowy oraz zawieszenie możliwości korzystania przez Użytkownika z usług

1. Umowa wygasa wskutek utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, śmierci Użytkownika będącego osobą fizyczną lub utraty bytu prawnego przez Użytkownika niebędącego osobą fizyczną. W takim przypadku Operator ma prawo do niezwłocznego zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz Użytkownika.
2. Umowa wygasa po upływie Ostatniego dnia ważności konta Użytkownika.
3. Użytkownik ma prawo wypowiedzieć Umowę w każdym czasie. Operator może wypowiedzieć Umowę tylko w przypadkach wskazanych w Regulaminie.
4. Operator może według własnego wyboru wypowiedzieć Umowę w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym (bez wcześniejszego uprzedzenia Użytkownik lub zawiesić świadczenia Usług Telekomunikacyjnych bez odszkodowania dla Użytkownika w przypadku:



- a) w przypadku siły wyższej lub niezależnych od Operatora wydarzeń nadzwyczajnych lub zaistniałych warunków technicznych, które uniemożliwiają lub istotnie utrudniają świadczenie Usługi;
  - b) podania przez Użytkownika nieprawdziwych lub nieaktualnych danych lub posłużenia się sfałszowanymi dokumentami przy Udostępnieniu danych;
  - c) udostępniania usług Operatora innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych bez zgody Operatora;
  - d) gdy Użytkownik będzie kierował do sieci Operatora i sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu karty SIM/USIM otrzymanej przez Użytkownika, ruch pochodzący z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody operatora lub w przypadku realizowania połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie (zwanym dalej Urządzeniami FCT), w których będą wykorzystywane karty SIM/ USIM działające w Sieci Telekomunikacyjnej, bez uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora;
  - e) działania na szkodę Operatora lub korzystania z Usług Telekomunikacyjnych i usług Operatora niezgodnie z prawem lub Umową.
5. W przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika, działającego jako przedsiębiorca lub na rzecz innego przedsiębiorcy, działań, o których mowa w ust. 4 lit. c) i d), Operator ma prawo żądania od Użytkownika zapłaty kary umownej w wysokości 5000 zł, co nie wyłącza uprawnień Operatora do Żądania od Użytkownika odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez P4 przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
  6. Wypowiadając Umowę w trybie opisanym w ust. 4 powyżej, Operator zawiadamia o tym Użytkownika, wysyłając SMS, wiadomość elektroniczną na adres e-mail lub pismo na adres korespondencyjny podany przez Użytkownika.
  7. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika Umowa ulega rozwiązaniu niezwłocznie po otrzymaniu przez Operatora oświadczenia o wypowiedzeniu.
  8. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Użytkownik może złożyć w następujący sposób:
    - a) pisemnie w Punkcie Sprzedaży P4,
    - b) listownie na nasz adres właściwy do korespondencji (ze względów dowodowych rekomendujemy wysłanie listu poleconego za zwrotnym poświadczeniem odbioru),
    - c) w formie dokumentowej.
  9. Jeśli Użytkownik zawarł z Operatorem kilka Umów, wypowiedzenie powinno wskazywać numer MSISDN, którego dotyczy wypowiedziana Umowa.
  10. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Użytkownikowi Usług

Telekomunikacyjnych i innych usług, a także dezaktywuje Kartę SIM/ USIM Użytkownika. Do momentu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Operator pobiera opłaty zgodnie z Umową.

---

## § 11. Ochrona danych osobowych oraz tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator jest administratorem w rozumieniu Rozporządzenia PE i Rady (U 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).
2. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane przez P4 w celu świadczenia usług, archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług Operatora oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez P4 samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane identyfikujące Użytkownika mogą być zamieszczone w spisie abonentów za zgodą Użytkownika, który może być wydawany w formie książkowej lub elektronicznej. Ponadto dane te mogą być udostępnione innym Przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych.
3. Dane osobowe Użytkowników mogą być udostępniane współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom.
4. Operator zapewnia realizację uprawnień wynikających z RODO, w szczególności umożliwia Użytkownikowi dostęp do treści swoich danych osobowych, ich sprostowanie lub usunięcie, a także realizację prawa do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych lub do tego, by nie podlegała decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.
5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z ochroną danych osobowych Użytkownik powinien kierować na adres: ul. Wynalazek 1, 02-677 Warszawa, z dopiskiem „Dane osobowe”.
6. Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa. Operator dołoży należytej staranności przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, Sieci Telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi

- i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Użytkownikowi Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Operator – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.
7. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Użytkownika, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w Sieci Telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmuje dane dotyczące przekazywania komunikatów w Sieciach Telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.
  8. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Użytkownika, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.
  9. Użytkownik ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.
  10. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Użytkownika mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.
  11. Operator zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.
- 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
  - 2) konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE o minimalnych wymogach jakości świadczonych usług,
  - 3) obniżamy ceny Usług Telekomunikacyjnych lub dodajemy nową usługę.
- O takich zmianach Operator poinformuje Użytkownika na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem miesiąca. Ten okres może być krótszy, jeśli:
- a) czas między publikacją aktu prawnego, który wymusza zmiany, a jego wejściem w życie, jest krótszy niż miesiąc,
  - b) wynika to z decyzji Prezesa UKE.
- Jeśli Użytkownik nie zaakceptuje zmian może wypowiedzieć Umowę do dnia ich wejścia w życie.
2. Operator może zmienić warunki Umowy (Regulaminu i Cennika), w razie wystąpienia następujących okoliczności:
    - 1) jeśli decyzja Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, prawomocne orzeczenie sądu lub wydane przez uprawniony organ zalecenia lub interpretacje zobowiązują Operatora do dokonania zmiany – Operatora może zmienić Umowę w granicach określonych tymi decyzjami lub zaleceniami;
    - 2) w przypadku:
      - a) zaprzestania świadczenia usługi lub dostarczenia danej funkcjonalności usługi przez jej dostawcę lub utratę przez Operatora licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia danej usługi lub dostarczania funkcjonalności z przyczyn niezależnych od Operatora,
      - b) wypowiedzenia Operatorowi umowy (lub odmowy przedłużenia takiej umowy) przez dostawcę lub z winy dostawcy towarów lub usług, które są przedmiotem umowy lub są niezbędne dla świadczenia niektórych usług lub funkcjonalności usług, z przyczyn niezależnych od Operatora,
      - c) wprowadzenia przez takiego dostawcę niezależnych od nas zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach,Operator może zmienić te warunki świadczenia usług, które nie będą mogły mieć nadal zastosowania, wyłącznie w zakresie wynikającym ze zmian wprowadzanych przez dostawcę lub w najmniejszym możliwym zakresie. Jeżeli zmiana będzie się wiązała z zaprzestaniem świadczenia płatnej usługi, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, opłata nie będzie pobierana;
    - 3) w przypadku zmiany cen zgodnie z publikowanym przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego komunikatem o średniorocznym wskaźniku cen towarów i usług konsumpcyjnych o co najmniej 3% w stosunku do poprzedniego roku (wzrost lub spadek cen o 3%) – Operator może zmienić ceny usług wskazanych w Cenniku maksymalnie o wysokość tego wskaźnika.

## § 12. Zmiany Umowy

1. Operator może zmienić warunki Umowy (Regulaminu i Cennika) gdy:

Zmiana nastąpi według następujących zasad:

- a) podwyżka lub obniżka cen będzie obliczana zgodnie z wzorem: „dotychczasowa cena brutto” × „mnożnik zmiany”,
  - b) „mnożnik zmiany” to wyrażona w procentach wartość równa publikowanemu przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego średniorocznemu wskaźnikowi cen towarów i usług konsumpcyjnych, (np. opublikowany wskaźnik 105 – mnożnik zmiany 105%),
  - c) „dotychczasowa cena brutto” oznacza pełną wysokość ceny brutto za daną usługę ustaloną na dzień dokonywania zmiany,
  - d) zmiana nie może nastąpić częściej niż jeden raz na 12 miesięcy,
  - e) zmiana cen na podstawie danego wskaźnika po jego opublikowaniu przez GUS, może nastąpić nie później niż do końca roku kalendarzowego, w którym wskaźnik został opublikowany,
  - f) obniżka cen na danym numerze telefonu będzie obligatoryjna, jeśli będzie to wynikało z wartości wskaźnika opublikowanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, a wcześniej Operator dokonał na tym numerze telefonu choć jednej podwyżki danej ceny w danej taryfie;
- 4) jeśli zmieni się kurs EURO lub inny wskaźnik określony przepisami – Operator może podwyższyć ceny za usługi, których maksymalna wysokość jest zależna od kursu EURO lub innego wskaźnika (np. połączenia międzynarodowe lub ceny w roamingu regulowanym w Strefie EURO), do kwot maksymalnych określonych właściwymi przepisami. Kurs EURO będzie ustalony zgodnie z przepisami, w oparciu o kurs publikowany w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej;
- 5) jeśli zmieni się kurs EURO lub inny wskaźnik określony przepisami – Operator może obniżyć limit danych do wykorzystania w roamingu regulowanym w Strefie EURO w ramach Polityki Uczciwego Korzystania do poziomu wynikającego z nowego kursu EURO lub innego wskaźnika. Kurs EURO będzie ustalony zgodnie z przepisami, w oparciu o kurs publikowany w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej;
- 6) w przypadku zwiększenia kosztów dostarczania produktów lub świadczenia usług na podstawie Umowy (np. kosztów udostępniania sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług, z których korzystasz, w tym sieci roamingowych) – Operator może zmienić ceny usług wskazanych w Cenniku.

Zmiana nastąpi według następujących zasad:

- a) podwyższenie ceny będzie dotyczyło wyłącznie nie ceny za produkt lub usługę, których dotyczy podwyżka kosztów, o której mowa w niniejszym ustępie,
- b) podwyżka będzie proporcjonalna do podwyższenia kosztów świadczenia lub dostarczania produktu lub usługi, których dotyczy podwyżka,
- c) podwyżka może nastąpić nie częściej niż dwa razy w ciągu okresu 12 miesięcy;

- 7) jeśli zmiana przepisów prawa, decyzja Prezesa UKE, Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, prawomocne orzeczenie sądu lub wydane przez uprawniony organ zalecenia lub interpretacje uprawniają Operatora do dokonania zmiany – Operator może zmienić Umowę w granicach określonych tymi przepisami, decyzjami, zaleceniami lub interpretacjami,
- 8) jeśli decyzja Prezesa UKE uprawnia Operatora do stosowania wyższych cen w roamingu międzynarodowym w Strefie EURO – Operator może podwyższyć ceny do poziomu wynikającego z tej decyzji,
- 9) gdy technologia wykorzystywana w procesie świadczenia usług lub parametry tych usług będą istotnie odbiegać od technologii powszechnie stosowanych w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub parametrów usług powszechnie świadczonych przez przedsiębiorstwa telekomunikacyjne – Operator może zmienić parametry świadczenia danej usługi, technologii jej świadczenia lub zaprzestać świadczenia danej usługi. Wprowadzenie zmiany nie będzie generować dodatkowych opłat po stronie Użytkownika. W razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, opłata nie będzie pobierana. Możliwość zaprzestania świadczenia usługi nie wpłynie na dostępność podstawowych Usług Telekomunikacyjnych określonych w Cenniku,
- 10) gdy z uwagi na relacje z dostawcami (w szczególności w razie rozwiązania lub nieprzedłużenia umowy z dostawcą lub zmiany warunków finansowych po stronie dostawcy) Operator podejmie decyzję o zaprzestaniu oferowania lub świadczenia usługi, produktu, funkcjonalności usługi lub aplikacji na dotychczasowych warunkach. Zmiana może polegać na zmianie warunków świadczenia usługi, produktu lub aplikacji lub na zaprzestaniu świadczenia usługi, przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych Usług Telekomunikacyjnych określonych w Cenniku. W razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, produktu lub aplikacji, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, opłata nie będzie pobierana,
- 11) gdy z danej usługi, funkcjonalności, produktu lub aplikacji korzysta mniej niż 3% bazy abonentów usług przedpłaconych P4 – Operator może zaprzestać świadczenia danej usługi lub dostarczania funkcjonalności, produktu lub aplikacji, przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych Usług Telekomunikacyjnych określonych w Cenniku. W razie zaprzestania świadczenia płatnej usługi, produktu lub aplikacji, za którą cennik przewiduje odrębną opłatę, opłata nie będzie pobierana,
- 12) jeśli z taryfy, z której korzysta Użytkownik, będzie korzystał mniej niż 3% całej bazy abonentów usług przedpłaconych P4 – Operator może zmienić taryfę na inną, przy czym przy czym nie wpłynie to na dostępność podstawowych Usług Telekomunikacyjnych określonych w Cenniku.
- 13) w przypadku wystąpienia obiektywnych, niezależnych od Operatora okoliczności, na które nie ma on

wpływu i, których nie można było przewidzieć w momencie zawierania Umowy, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – Operator może zmienić warunki Umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak najwęższym i najmniej uciążliwym dla Użytkownika zakresie.

3. Użytkownik może wypowiedzieć Umowę z powodu niez zaakceptowania zmian wskazanych w punkcie 2 do momentu wejścia tych zmian w życie.
4. treści proponowanych zmian wskazanych w punkcie 2 Operator poinformuje Użytkownika na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem miesiąca. Operator doręczy Użytkownikowi, który udostępnił adres lub adres e-mail, treść zmian na piśmie lub mailem, zgodnie

z obowiązującymi przepisami, co najmniej miesiąc przed ich wprowadzeniem.

---

### § 13. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.
2. Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie to nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument.
3. Regulamin obowiązuje osoby, które zawarły z P4 Umowę od dnia 4 października 2022 r.